

Brevet de Technicien Supérieur  
**MANAGEMENT EN HÔTELLERIE RESTAURATION**

**Épreuve E5 – Conception et production de services en hôtellerie restauration**

**Deuxième partie pratique : Production de services**

**Option C – Management d'unité d'hébergement**

*Durée : 6 heures*

*Coefficient : 12*

**SUJET N°2**

**MERCREDI 26 MAI 2021**

**Documents et matériels autorisés :**

- Ordinateur personnel, disque dur externe, documentation personnelle, calculatrice.

**Matériels non autorisés :**

- Téléphone portable et objets connectés.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

**ATTENTION :**

**Le sujet devra être intégralement remis à la commission d'interrogation à l'issue de l'épreuve.**

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	1   8

L'épreuve de production de services en management d'unité d'hébergement se déroule en deux parties consécutives :

- une première partie orale d'une durée de 30 minutes pour laquelle vous prenez appui sur votre dossier de stage ;
- une deuxième partie pratique d'une durée de 5 heures 30 lors de laquelle, vous bénéficiez **de 2 temps de préparation d'une heure chacune**. Vous gérez 4 situations professionnelles de 45 mn chacune et 1 atelier de production de services en autonomie de 30 mn.

Phase 1 de production de services en hébergement		mn
Étape 1- Préparation de la production de services en hébergement		60
Étape 2- Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 1		
	Atelier 1	45
	Atelier 2	45
<b>Pause repas 30 min hors temps d'épreuve</b>		
Phase 2 de production de services en hébergement		mn
Étape 1- Préparation de la production de services en hébergement		60
Étape 2- Réalisation de la production de services en hébergement de la phase 2		
	Atelier 3 - Production de services en autonomie	30
	Atelier 4	45
	Atelier 5	45

### L'Hôtel du Lac\*\*\*

L'Hôtel du Lac est situé dans un cadre reposant et paisible, au cœur d'un domaine forestier de 700 hectares.

Lieu idéal pour organiser des réceptions, les chambres et les suites offrent une vue imprenable sur le lac ou la forêt. La clientèle peut également profiter en toute quiétude d'un espace bien-être accueillant et chaleureux.

Un centre de séminaires conséquent offre de parfaites conditions de séjour pour les clients affaires. Pour être en accord avec son environnement, la direction souhaite s'engager dans une démarche environnementale forte afin d'obtenir le label « Clef Verte ».

### Documents disponibles

Annexe 1 - Fiche signalétique de l'établissement

Annexe 2 - CV de Frédéric(que) Fournier

Annexe 3 - Extrait du compte rendu d'entretien d'évaluation annuelle de Camille

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	2   8

Vous êtes adjoint(e) de direction en charge de l'hébergement de l'Hôtel du Lac\*\*\*.

Nous sommes le (date du jour). Vous débutez votre journée de travail avec le briefing de l'équipe. Vous êtes ensuite amené(e) à gérer les quatre situations professionnelles suivantes :

- une situation de management d'équipe : recrutement,
- une situation de production de services en autonomie,
- une situation de management d'équipe : formation,
- une situation de management de la relation client : une arrivée imprévue.

Les situations sont présentées sous forme d'atelier. L'épreuve débute par une préparation d'une heure pour les ateliers 1 et 2, avec mise à disposition du matériel dont un ordinateur connecté à internet et une imprimante. Il est possible, lors de cette phase de préparation de découvrir les espaces d'interrogation. Les ateliers 1 et 2 sont ensuite traités dans cet ordre.

À l'issue, vous bénéficiez à nouveau d'un temps de préparation d'une heure pour les ateliers 3 à 5.

Durant les différents temps de préparation, vous concevez tout support qui vous paraît pertinent pour la réalisation de l'épreuve.

Vous êtes amené(e) à échanger en anglais sur l'un des trois ateliers 2, 4,5, ou lors de la gestion de l'aléa.

### **Atelier 1 (45 minutes)**

Procéder au briefing des deux commis (consignes de travail, organisation des espaces, ...) ainsi que de tout élément jugé pertinent dans le cadre de la réalisation de cette épreuve.

Rappeler devant l'équipe l'intérêt pour l'hôtel de s'engager dans une démarche éco-responsable. Énoncer les principales actions à mettre en place par le personnel d'hébergement dans le cadre de la demande de labellisation « Clef Verte ».

Le commis A tient le rôle de Camille la/le gouvernant(e) d'étages.

Le commis B tient le rôle d'un(e) employé(e) d'étages.

Ils peuvent aussi avoir un rôle de soutien logistique.

### **Atelier 2 (45 minutes)**

Un réceptionniste a prévenu l'hôtel le mois dernier qu'il devrait quitter son poste dans deux mois à la suite de la mutation de son épouse. Des recherches pour trouver son (sa) remplaçant(e) ont été entreprises.

La candidature de madame/monsieur Frédéric(que) FOURNIER a été retenue.

Votre directeur vous a également transmis l'évaluation annuelle de Camille. Le/la gouvernante d'étages souhaite diversifier son expérience au sein de l'entreprise. Il/Elle est intéressé(e) par ce challenge.

Mener l'entretien d'abord avec madame/monsieur FOURNIER puis avec Camille.

Justifier la décision prise.

La commission d'interrogation tient le rôle de Frédéric(que) FOURNIER.

Le commis A tient le rôle de Camille, la/le gouvernante d'étages.

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	3   8

### **Atelier 3 (30 minutes)**

Dans le cadre de la démarche d'obtention du label « Clef Verte » vous concevez une newsletter à destination de votre clientèle.

Elle a pour objectif d'informer des différents aménagements, actions réalisés.

La distribution se fera par mail, mais également en direct lors de la procédure d'arrivée des clients.

Réaliser ce document.

### **Atelier 4 (45 minutes)**

La semaine dernière, la direction vous a informé de multiples plaintes de clients concernant l'entretien des chambres.

Une réunion a été déclenchée avec l'ensemble du personnel d'étages.

Votre équipe a sollicité des formations de mise au point sur différentes techniques pour rétablir une qualité de service optimale.

Réaliser la formation corrective de la technique du lit à blanc.

Le commis B tient le rôle d'employé(e) d'étages.

### **Atelier 5 (45 minutes)**

En raison de l'absence imprévue de votre réceptionniste du soir, vous êtes en charge de l'accueil au desk.

Il est 18 h, un(e) client(e) sans réservation se présente. Il vous précise que sa voiture est tombée en panne à proximité immédiate de votre hôtel. Il souhaite une chambre pour sa famille.

Prendre en charge le/la client(e).

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	4   8

## ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

### HÔTEL DU LAC \*\*\*

3, Rue de l'étang  
XXXXX Ville du centre d'examen  
(ou à proximité)  
+33 0X.56.87.88.65  
[hoteldulac@orange.fr](mailto:hoteldulac@orange.fr)  
<http://www.hoteldulac.fr>



### L'HÔTEL

**Nombre de chambres :** 100  
Confortables et modernes, les chambres avec vue sur le lac ou sur la forêt :

- 30 chambres « Standard » de 20 m<sup>2</sup>,
- 35 chambres « Confort » de 28 m<sup>2</sup> (dont 3 chambres PMR)
- 15 chambres « Famille » de 36 m<sup>2</sup> avec un canapé lit pour 2 pers
- 20 chambres « Supérieure » de 40 m<sup>2</sup>
- Chambres communicantes possibles
- 2 ascenseurs

**Tarifs individuel :**

- Chambre « Standard » : 90 €
- Chambre « Confort » : 110 €
- Chambre « Famille » : 140 €
- Chambre « Supérieure » : 130 €
- Petit déjeuner continental : 12 €
- Petit déjeuner buffet : 15 € (gratuité pour les enfants de moins de 12 ans)

**Autres :**

- Possibilité de location de salon seul (sur demande)
- Taxe de séjour : tarif en € de la ville du centre d'examen / jour/adulte
- Parking sécurisé couvert : 15 € par nuit
- Animal : 10 €

#### INDICATEURS D'ACTIVITÉ

- Ouvert toute l'année 7 j/7 j
- Durée moyenne de séjour : 3 nuits
- TO moyen annuel 70 %

#### CLIENTÈLE

- Clientèle individuelle loisirs : 60 %
- Clientèle groupe loisirs : 10 %
- Clientèle affaires : 20 %
- Clientèle agence : 10 %

### SERVICES CLIENTS

**Chambres :**

- Wi-Fi gratuit
- Télévision satellite écran plat, radio
- Climatisation réversible
- Coffre-fort
- Sèche-cheveux
- Produits d'accueil bio éco-cert
- Toilettes séparées
- Baignoire et/ou douche
- Plateau de courtoisie

**Prestations supplémentaires en chambre :**

- Peignoirs : 8 € (sur demande à la réception)
- Chaussons : 4 €
- Kit bébé : 4 € couches, lingettes
- Kit enfants : coloriage, jouets bain : 3 €

**Services Annexes :**

- Accès réservé et gratuit à l'espace bien-être de 7 h à 21 h : sauna, hammam et jacuzzi
- Pressing
- Business corner
- Réception 24/24 h
- Parking extérieur gratuit
- Aire de jeux extérieure
- Prêt de jeux et de BD pour les enfants
- Borne de e-conciergerie
- Service de réveil
- Lit bébé, plan à langer, chauffe biberon sur demande : gratuit

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	5   8

## ANNEXE 1 - FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT (suite)

<b>RESTAURATION</b>	<b>LOISIRS À PROXIMITÉ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déjeuner au bord du lac au Grill « le 1927 » (40 couverts)</li> <li>- Dîner à « La Pommeraie » dans une ambiance intimiste. Cuisine régionale (40 couverts en intérieur et 20 en terrasse à la belle saison)</li> <li>- Bar d'ambiance « le Silver » ouvert de 11 h à 1 h du matin</li> <li>- Petit déjeuner servi au buffet au « 1927 » de 7 h à 10 h ou en chambre de 6 h 30 à 10 h 30</li> <li>- <u>Formules</u> : Entrée + plat + fromage + dessert = 35 € Entrée + plat + dessert = 24 € Entrée + plat = 17 € (hors samedi soir) Plat + dessert = 16 € (hors samedi soir)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parcours santé</li> <li>- Équitation</li> <li>- Golf et mini-golf</li> <li>- Tennis</li> <li>- Location de vélos</li> <li>- Promenades sur chemins cavaliers</li> <li>- Église romane du XII<sup>ème</sup> siècle</li> <li>- Parc animalier</li> <li>- Chemin de randonnée</li> <li>- Aire de jeux</li> </ul>
<b>SALLES DE RÉUNION</b>	<b>FORFAITS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 salles de séminaires modulables, climatisées, exposées à la lumière naturelle d'une capacité de 10 à 150 personnes.</li> <li>- Signalétique personnalisée</li> <li>- Kit pour chaque participant (papier, stylo et bouteille d'eau)</li> <li>- Écran et vidéo projecteur</li> <li>- Paper-board, feutres</li> </ul>	<p><b>Forfait Journée d'étude / jour / pers :</b> Déjeuner + 2 pauses à partir de 58 €</p> <p><b>Forfait Semi-résidentiel / jour / pers :</b> Chambre standard + petit-déjeuner + 1 repas + 2 pauses à partir de 133 €</p> <p><b>Forfait Résidentiel / jour / pers :</b> Chambre standard+ petit-déjeuner + déjeuner + dîner à partir de 153 €</p> <p><b>Instant Gourmand 2 Nuits / 2 pers</b> À partir de 326 € Hébergement en chambre double Petits déjeuners en chambre Menu Terroir boissons comprises (<i>eau, café, 1/2 bouteille vin blanc, 1/2 bouteille vin rouge</i>) à « La Pommeraie » Panier garni de produits gourmands locaux en chambre Accès à l'espace bien-être</p>
<b>ACCÈS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aéroport de la ville du centre d'examen à 10 km</li> <li>• Gare SNCF de la ville du centre d'examen à 500 m</li> <li>• Gare routière à 800 m</li> <li>• Arrêt de bus à 100 m</li> </ul>	

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	6   8

## ANNEXE 2 - CV DE FRÉDÉRIC(QUE) FOURNIER

Frédéric (que) **FOURNIER**  
4 place Lamartine  
XXXXX Ville du centre d'examen  
Port : 06.78.67.98.45  
Courriel : [f.fournier@orange.fr](mailto:f.fournier@orange.fr)

Né(e) le 23/09/1992 à RENNES  
Célibataire

### FORMATION

2012 : BTS HR Option A à DINARD (35)  
2010 : Bac Technologique hôtelier à DINARD (35)

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis Janvier 2016 : Réceptionniste BEST WESTERN PLUS - ANNECY

De décembre 2012 à septembre 2014 employé(e) d'étages Au cœur du village - LA CLUSAZ

2011 : Avril/août Stage BTS HILTON LONDRE MÉTROPLOLE aux étages et en réception

2010 : Juillet/août Maison famille MACCHI, Hôtel Restaurant et Spa CHATEL

2009 : Juin/juillet Stage BTN Restaurant « Le Pourquoi Pas » DINARD

2008 : Juin/juillet Stage BTN Mercure HONFLEUR

### COMPÉTENCES INFORMATIQUES

Pack Office  
Hotsoft, Opéra.

### LANGUES

Anglais : lu, écrit, parlé (niveau B2)  
Espagnol : des notions (niveau A1)

### CENTRE D'INTÉRÊTS

Voyages  
Basket ball  
Ski

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	7   8

**ANNEXE 3 - EXTRAIT DU COMPTE RENDU  
D'ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUELLE DE CAMILLE**

EXTRAIT DU COMPTE RENDU D'ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUELLE	
<b>Date de l'entretien :</b> 15.04.2020	
Collaborateur/trice Nom : MAUPIN Age : Camille	Service : Étages Fonction : Gouvernant(e) d'étages Depuis le : 20.03.2019
<b>Responsable de l'évaluation :</b> Thomas JACQUET	<b>Fonction :</b> Directeur
<b>Bilan professionnel de l'année écoulée :</b> - Très bonne intégration dans le poste - Fournit un travail de qualité - Sens des responsabilités	
<b>Objectifs pour l'année à venir :</b> Diversifier son expérience	
<b>Appréciation Générale</b> ( <i>performance – comportement...</i> )	
<b>Points forts</b>	<b>Points à améliorer</b>
- Excellente motivation - Dynamique et motivé(e) - Sérieux/se - Prise d'initiatives - Sens des relations clientèle - Esprit d'équipe	- Pratique de l'anglais - Pratique du PMS à diversifier
<b>Développement - Souhait du collaborateur/trice</b> Pour des raisons personnelles, diversifier son expérience dans le département de l'hébergement – Camille souhaite évoluer et obtenir un poste de responsable de l'hébergement à moyen terme Formation souhaitée : anglais	

Session 2021	EXAMEN : BTS Management en Hôtellerie Restauration	Durée	6 heures
	Option C : Management d'unité d'hébergement	Coefficient	12
<b>SUJET 2</b>	<b>Épreuve E5 – Deuxième partie pratique</b>	Page	8   8